



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



Título: Instructivo para aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios y funcionarios de las Entidades que participan en las campañas de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS

Fecha de aprobación: / /

Página 1 de 16



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



Unidad de Articulación y Gestión de Servicios

Fecha de aprobación: / /

Página 1 de 16

INSTRUCTIVO PARA APLICAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y FUNCIONARIOS DE LAS ENTIDADES QUE PARTICIPAN EN LAS CAMPAÑAS DE LAS PLATAFORMAS ITINERANTES DE ACCIÓN SOCIAL – PIAS

PAIS.GC.I.04

Versión N° 01

Aprobado mediante Resolución Dirección Ejecutiva N° -2023-MIDIS/PNPAIS

Etapa	Responsable	Cargo	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Ejecutivo (a) de Unidad	Fecha:
Revisado por:	Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Ejecutivo (a) de Unidad	Fecha:
	Unidad de Asesoría Jurídica	Ejecutivo (a) de Unidad	Fecha:
Aprobado por:	Dirección Ejecutiva del Programa Nacional PAIS	Director (a) Ejecutivo (a)	Fecha:



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social



Título: Instructivo para aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios y funcionarios de las Entidades que participan en las campañas de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS

Fecha de aprobación: / /

Página 2 de 16

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Documento sustento	Textos modificados	Responsable
01	09.11.2023	Memorando N° D000610-2023-MIDIS/PNPAIS-UAGS e Informe N° D000153-2023-MIDIS/PNPAIS-UAGS-DVQ	Documento inicial	Unidad de Articulación y Gestión de Servicios



INSTRUCTIVO PARA APLICAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y FUNCIONARIOS DE LAS ENTIDADES QUE PARTICIPAN EN LAS CAMPAÑAS DE LAS PLATAFORMAS ITINERANTES DE ACCIÓN SOCIAL – PIAS

1. OBJETIVOS

1.1. General

Brindar las pautas para la implementación de las encuestas de satisfacción de los usuarios y los funcionarios de las entidades que participan en las campañas de las PIAS, con la finalidad de conocer su satisfacción y opinión al respecto, lo cual sirva para la toma de decisiones y mejora de las intervenciones del Programa Nacional PAIS.

1.2. Específicos

- Establecer pautas para la aplicación, procesamiento, análisis, reporte de resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de las PIAS
- Establecer pautas para la aplicación, procesamiento, análisis, reporte de resultados de la encuesta de entidades que participan en las campañas de las PIAS

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de ejecución y aplicación para las Unidades Territoriales donde se implementa las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS), durante cada campaña de intervención de las PIAS, en los puntos de atención de su ámbito de intervención, según corresponda.

3. BASE LEGAL

- 3.1.** Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2.** Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.3.** Decreto Supremo N 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4.** Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.5.** Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SG, que aprueba la Norma Técnica N° 01-2022-PCM-SGP “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público”
- 3.6.** Resolución Ministerial N° 47-2019-MIDIS, que aprueba el Manual N° 002-2019-MIDIS “Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos”
- 3.7.** Resolución Ministerial N° 159-2022-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 003-2022-MIDIS denominada “Catálogo de Documentos Oficiales en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”.
- 3.8.** Resolución Directoral N° D000013-2023-MIDIS-PNPAIS-DE, se aprobó el “Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión Integrado del Programa Nacional Plataforma de Acción para la Inclusión Social-PAIS” – 2023



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



Título: Instructivo para aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios y funcionarios de las Entidades que participan en las campañas de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS

Fecha de aprobación: / /

Página 4 de 16

- 3.9. Resolución Directoral N° D000158-2021-MIDIS/PNPAIS-DE, que aprueba el Protocolo para la Atención de Reclamos presentados en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”.
- 3.10. Resolución Directoral N° 57-2019-MIDIS/PNPAIS, que aprueba el Procedimiento: Atención de sugerencias presentadas al Programa “Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS”.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 4.1. Norma Técnica Peruana - ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 4.2. Norma Técnica Peruana - ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos,
- 4.3. “Información Documentada; 9.1.2 “Satisfacción del Cliente”
- 4.4. Norma Técnica Peruana – ISO 10004:2020, Gestión de la Calidad – Satisfacción del Cliente – Directrices para el Seguimiento y la Medición.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5.1. Definiciones

- **Conductor de Satisfacción:** Son aquellos atributos medibles que se encuentran presentes en la provisión de los servicios que impactan de manera directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas. Estos son: El trato profesional durante la atención, la información, el tiempo de provisión, el resultado de la entrega, la accesibilidad y la confianza.
- **Funcionario de la Entidad:** Se refiere al servidor público que participa en la campaña de la PIAS y presta servicios a la población.
- **INTRANET:** Es una plataforma informática del Programa Nacional PAIS, donde se administra, registra, procesa y almacena información de las intervenciones de las PIAS, además de las intervenciones de los TAMBOS.
- **Percepción:** Refiere a cómo percibe el usuario que las PIAS del Programa Nacional PAIS, cumple con la entrega del servicio que brinda.
- **Satisfacción:** Nivel de cumplimiento por parte del Programa Nacional, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.
- **Servicio:** Se refiere a las prestaciones que brindan las entidades participantes en las PIAS de acuerdo a sus competencias, pudiendo ser salud, interpretación de lenguas originarias, pagaduría, identidad, entre otros.
- **Usuario de la PIAS:** Persona que recibe uno o más servicios brindados por las entidades que participan en las campañas de las PIAS.

5.2. Abreviaturas

- GIP: Gestor Institucional de las PIAS
- GIT: Gestor Institucional del TAMBOS
- MR: Monitor Regional
- MGP: Marina de Guerra del Perú
- MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
- PIAS: Plataformas Itinerantes de Acción Social
- PN PAIS: Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
- UAGS: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios
- UT: Unidad Territorial



6. DESARROLLO

6.1. Implementación de la encuesta de satisfacción de los usuarios de las PIAS

Etapa	Descripción	Responsable
Selección de los usuarios a encuestar	<ul style="list-style-type: none"> - Previamente la persona encargada de aplicar la encuesta deberá leer y tener claro el objetivo de la encuesta, así como sus obligaciones y prohibiciones que se establecen en el Anexo N° 01 - Selección del número de usuarios: En cada punto de atención el GIP debe seleccionar a las personas que hayan recibido al menos un servicio en las PIAS, según los criterios establecidos en el Anexo N° 02. - Responsable: El GIP será el responsable de seleccionar a las personas a encuestar, en casos excepcionales podrá apoyarse de un tercero (Gestor Institucional del Tambo donde confluyan, personal de alguna entidad con las que articula, Personal de la MGP, u otro, previa inducción de la aplicación de la herramienta). - Por cada punto de atención se deberá aplicar el número de encuestas conforme a las disposiciones que la UAGS establezca a través de una nota técnica, que será elaborada y remitida a las Unidades Territoriales durante las dos primeras semanas del segundo mes de cada año. 	GIP
Inicio de la encuesta (presentación)	<ul style="list-style-type: none"> - El GIP o con el apoyo de un tercero, deberá presentarse ante la persona que se va a encuestar, siguiendo las pautas establecidas en el Anexo N° 02 - En caso excepcional, si la persona encuestada es analfabeta o no entiende el idioma español, se deberá solicitar ayuda de un intérprete de la PIAS o una persona de la comunidad que pueda apoyar como intérprete o guía para completar la encuesta de satisfacción. 	GIP
Aplicación y registro de la encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la encuesta: Lo realizará el GIP o con el apoyo de un tercero, en cada uno de los puntos de atención y según las fechas programadas en el Plan de Intención de Movimiento de cada campaña de acción social. - Registro de las respuestas: <ul style="list-style-type: none"> o En caso se cuente con señal de internet: Se realizará en el módulo de registro de encuestas de satisfacción del sistema de información – INTRANET. Ver el enlace: INTRANET (pais.gob.pe) y manual del usuario. o En caso no se cuente con señal de internet: Se podrá optar por aplicar la encuesta de manera física o impresa (ver Anexo N° 03). Posteriormente, cuando se cuente con la señal de internet se deberá digitalizar las respuestas en el sistema de información – 	GIP



Etapa	Descripción	Responsable
	<p>INTRANET. En caso excepcional donde no se cuente con internet en toda la campaña, se deberá registrar como máximo hasta el quinto día hábil terminada la campaña.</p>	
<p>Cierre de la encuesta (despedida)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El GIP o el tercero que apoya en la encuesta, deberá agradecer a la persona encuestada por su tiempo y respuestas, siguiendo las pautas establecidas en el Anexo N° 02 	<p>GIP</p>
<p>Procesamiento de los datos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de datos: Hasta el quinto día hábil de cada mes se procederá a descargar los datos del módulo de encuestas de satisfacción de usuarios del sistema de información -INTRANET, que contiene las respuestas obtenidas en el mes anterior. Esta acción se realizará una vez que inicien las campañas de las PIAS en el año, es decir a partir del mes que inicie la campaña para obtener la información del mes anterior. - Procesamiento: Se realizará el conteo de las respuestas de las personas encuestadas, de acuerdo a las preguntas y opciones de respuesta precisadas en el Anexo N° 03 	<p>Especialista de la UAGS</p>
<p>Análisis de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En base al procesamiento de los datos, se realizará el cálculo del indicador: "Porcentaje de usuarios satisfechos", por cada conductor de satisfacción. Para lo cual se debe aplicar la siguiente fórmula: <i>(Número de usuarios que respondieron estar satisfechos/ total de usuarios encuestados) x 100</i> - A partir de ello, se elaborará el reporte de resultados y se remitirá al especialista de calidad hasta el décimo segundo día hábil de cada mes, para los fines correspondientes según el procedimiento Gestión de la Mejora (PAIS.GC.P.08) y/o Procedimiento Satisfacción del Ciudadano (PAIS.GC.P.09). 	<p>Especialista de la UAGS</p>
<p>Difusión de los resultados obtenidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hasta el décimo quinto día hábil de cada mes se subirá el reporte de resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de las PIAS en el INTRANET, según el periodo que corresponde. 	<p>Especialista de la UAGS</p>



6.2. Implementación de la encuesta de satisfacción del funcionario de la entidad que participa en las campañas de las PIAS

Etapa	Descripción	Responsable
Selección de las personas a encuestar	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de personas a encuestar: Todos los funcionarios de las entidades que brindan servicios en las PIAS deberán llenar la encuesta de satisfacción. - Responsable: La UAGS será responsable de gestionar la creación de usuarios en el INTRANET o enlaces de ingreso. 	Especialista de la UAGS
Aplicación y registro de la encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación: Al finalizar el último día de la campaña de la PIAS, la UAGS remitirá a los funcionarios de las entidades el enlace del módulo para el registro de la encuesta de satisfacción en el sistema de información – INTRANET, asimismo, realizará el acompañamiento técnico para contribuir al registro de todas las encuestas. - Registro: Todos los funcionarios de las entidades que brindan servicios en las PIAS completarán la encuesta de satisfacción, a más tardar hasta el quinto día hábil de terminada la campaña. 	<p>Especialista de la UAGS</p> <p>Funcionarios de las entidades que participan en las campañas</p>
Procesamiento de los datos	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de datos: Hasta el quinto día hábil luego de culminar la etapa de campañas, se procederá a descargar los datos del módulo de encuestas de satisfacción de entidades del sistema de información - INTRANET, que contiene las respuestas obtenidas de la campaña anterior. - Procesamiento: Se realizará el conteo de las respuestas de los funcionarios de las entidades, de acuerdo a las preguntas y opciones de respuesta, precisadas en el Anexo N° 04 	Especialista de la UAGS
Análisis de la información	<ul style="list-style-type: none"> - En base al procesamiento de los datos, se realizará el cálculo del indicador “Porcentaje de funcionarios satisfechos”, por cada una de las preguntas. Para lo cual se debe aplicar la siguiente fórmula: <i>(Número de funcionarios que respondieron estar satisfechos/ total de funcionarios encuestados) x 100</i> - A partir de ello, se elaborará el reporte de resultados y se remitirá al especialista de calidad hasta el décimo segundo día hábil de finalizada la etapa de campañas, para los fines correspondientes según el procedimiento Gestión de la Mejora (PAIS.GC.P.08) y/o Procedimiento Satisfacción del Ciudadano (PAIS.GC.P.09). 	Especialista de la UAGS
Difusión de los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> - Hasta el décimo quinto día hábil de terminada la etapa de campañas se subirá el reporte de resultados de las encuestas de satisfacción de entidades en el INTRANET, según el periodo que corresponde. 	Especialista de la UAGS



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social



Título: Instructivo para aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios y funcionarios de las Entidades que participan en las campañas de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS

Fecha de aprobación: / /

Página 8 de 16

7. PROCEDIMIENTO RELACIONADO

El presente documento técnico normativo “INSTRUCTIVO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS ITINERANTES DE ACCIÓN SOCIAL – PIAS”, se encuentran relacionado a los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de ejecución de las intervenciones de las PIAS, el cual tiene como código “PAIS.GI.P.30”, que fuese aprobado con Resolución Directoral N° 0080-2021-MIDIS-PNPAIS-DE.
- Procedimiento de Gestión de la Mejora, aprobado mediante la Resolución Directoral N° 75-2019-MIDIS/PNPAIS

8. ANEXOS

Anexo N° 01: Generalidades sobre la encuesta de satisfacción de usuarios

Anexo N° 02: Hoja de guía para la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de las PIAS

Anexo N° 03: Modelo de encuesta de satisfacción de usuarios (versión impresa)

Anexo N° 04: Modelo de encuesta de satisfacción de funcionarios (versión impresa)

Anexo N° 05: Flujograma sobre la implementación de las encuestas de satisfacción de usuarios

Anexo N° 06: Flujograma sobre la implementación de las encuestas de satisfacción de funcionarios



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social



Título: Instructivo para aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios y funcionarios de las Entidades que participan en las campañas de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS

Fecha de aprobación: / /

Página 9 de 16

Anexo N° 01: Generalidades sobre la encuesta de satisfacción de usuarios

I. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias atendidas a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social – PIAS, a partir de los servicios que recibieron durante las campañas de acción social. De tal manera, que los resultados obtenidos sirvan como insumo importante para la toma de decisiones y mejora de las intervenciones del Programa Nacional PAIS.

II. OBLIGACIONES

- a) Cada encuestador/a deberá aplicar la encuesta a los usuarios con una actitud objetiva e imparcial, además de un trato cordial y amable, para lo cual:
El encuestador podrá ayudar, en los casos que sean necesarios, a la persona encuestada en la comprensión de algunas preguntas, evitando inducir en la persona encuestada, a fin de garantizar la validez y fiabilidad de los resultados
- b) Por cada punto de atención se deberá aplicar el número de encuestas conforme a las disposiciones que la UAGS establezca a través de una nota técnica, que será remitida formalmente a las Unidades Territoriales.
- c) Las personas encuestadas deberán ser mayores de edad, es decir 18 años a más.
- d) La encuesta se aplicará a aquellas personas que hayan recibido al menos un servicio en la PIAS, en este caso, las preguntas se encuentran orientadas al último servicio que recibió.
- e) Registrar las encuestas de satisfacción en el INTRANET, conforme a lo establecido en el presente documento.

III. PROHIBICIONES

- a) No inducir o coaccionar a la persona encuestada a una respuesta o modificación de la misma
- b) No modificar las preguntas ni alternativas de la encuesta, durante su aplicación y registro en el INTRANET
- c) No obligar a usuario de la PIAS a responder la encuesta de satisfacción
- d) No realizar comentarios ni gestos que indiquen molestias o conformidad con las respuestas de las personas encuestadas



Anexo N° 02: Hoja de guía para la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de las PIAS

I. INSTRUCCIONES PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAS A ENCUESTAR

- ✓ La encuesta se aplicará a aquellas personas que hayan recibido al menos un servicio en la PIAS
- ✓ Las personas encuestadas deberán ser mayores de edad, es decir 18 años a más
- ✓ En lo posible, se deberá distribuir una cuota equivalente entre personas encuestadas mujeres y varones
- ✓ En lo posible, se debe procurar que las personas encuestadas sean de grupos etarios diferentes, por ejemplo: Jóvenes, adultos y adultos mayores
- ✓ En lo posible se deberá procurar aplicar las encuestas en horarios distintos como la mañana y la tarde

II. SALUDO

“Buenos días/ Buenas tardes, mi nombre es xx, Gestor Institucional de la PIAS, desde el Programa Nacional PAIS estamos interesados en conocer su satisfacción y opinión respecto al servicio que recibió en las PIAS. Por ello, quisiera solicitar su colaboración para responder unas preguntas”.

¿Está de acuerdo?

(Si indica “Si”, continuar con la siguiente sección. En caso indique “No”, continuar con la sección de despedida).

III. DESARROLLO DE LA ENCUESTA

Leer cada pregunta a la persona encuestada, indicándole que éstas se encuentran relacionadas al último servicio que recibió en la PIAS. Por ejemplo:

1. GIP: Señor o Señora xx, ¿Cuál es el último servicio que recibió en la PIAS?
2. Persona encuestada: Enfermería
3. GIP: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trato del personal que lo atendió en ese servicio?

(De esa misma manera, continuar con las otras preguntas)

IV. DESPEDIDA

- ✓ **En caso el usuario Sí haya respondido a la encuesta:**
“Muchas gracias por su tiempo y respuestas que nos permitirá seguir mejorando los servicios de las PIAS”
- ✓ **En caso el usuario No haya aceptado responder a la encuesta:**
“Está bien, muchas gracias. Esperemos que en una próxima oportunidad podamos conocer su opinión”

V. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS:

- ✓ **En caso que la persona encuestada plantee la consulta:**
Si algún usuario plantea dudas sobre la veracidad u objetivo de la encuesta, se deberá proporcionar el teléfono del responsable de la UAGS.
- ✓ **En caso el encuestador tenga la consulta:**
Si el GIP o la tercera persona de apoyo tenga alguna duda sobre la aplicación o registro de la encuesta, deberá comunicarse al teléfono del responsable de la UAGS.



Anexo N° 03: Modelo de encuesta de satisfacción de usuarios (versión impresa)

I. DATOS GENERALES

1.1. Nombre del punto de atención 1.2. Fecha

1.3. Número de documento de identidad del usuario

1.4. Último servicio que recibió en la PIAS

II. PREGUNTAS

2.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentran con el trato del personal del servicio que lo atendió?

Insatisfecho
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho
Satisfecho

2.1.1. Indíquenos el motivo por el cual seleccionó esa alternativa:

No fue amable/ se molestó.....
Me trató más o menos bien.....
Me trató bien/ muy amable.....
No sabe/ No responde.....

2.2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información que recibió durante su atención en la PIAS?

Insatisfecho
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho
Satisfecho

2.2.1. Indíquenos el motivo por el cual seleccionó esa alternativa:

No me respondió/fue rápido y no le entendí
Me respondió un poco apurado/ algunas cosas.....
Respondió todo lo que le pregunté y fue claro.....
No sabe/ No responde.....

2.3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo que esperó para que lo atiendan?

Insatisfecho
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho
Satisfecho

2.4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?

Insatisfecho
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho
Satisfecho



2.3.1. Indíquenos el motivo por el cual seleccionó esa alternativa:

- Esperé demasiado/ fueron muchas horas.....
- No espere mucho.....
- Me atendieron rápido/ no esperé nada.....
- No sabe/ No responde.....

2.4.1. Indíquenos el motivo por el cual seleccionó esa alternativa:

- El servicio no me ayudó en nada/ no fue lo que esperaba.....
- El servicio me ayudó poco.....
- El servicio si me ayudó/ fue lo que necesitaba.....
- No sabe/ No responde.....

2.5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención en su lengua indígena u originaria?

- Insatisfecho
- Ni satisfecho/ Ni insatisfecho
- Satisfecho

2.6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo que realiza la PIAS?

- Insatisfecho
- Ni satisfecho/ Ni insatisfecho
- Satisfecho

2.5.1. Indíquenos el motivo por el cual seleccionó esa alternativa:

- No hablan la lengua indígena que hablo/ no me entendían.....
- Me entendieron poco/ el intérprete solo me acompañó un rato.....
- Me atendieron en la lengua indígena que hablo/ el intérprete me acompañó todo el tiempo.....
- No sabe/ No responde.....

2.6.1. Indíquenos el motivo por el cual seleccionó esa alternativa:

- Mucho demoran en atender.....
- Algunas veces nos atienden bien....
- Nos da confianza/ nos ayuda a mejorar nuestra calidad de vida.....
- No sabe/ No responde.....

III. VALORACIÓN DEL SERVICIO Y RECOMENDACIONES

3.1. ¿Qué es lo que más valora de los servicios que recibió en las PIAS?

3.2. ¿Qué recomendaciones para mejorar los servicios de las PIAS?



Anexo N° 04: Modelo de encuesta de satisfacción de funcionarios (versión impresa)

I. DATOS GENERALES

1.1. Fecha

1.2. Nombre de la entidad prestadora de servicios

II. PREGUNTAS

2.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentran con la convocatoria de las autoridades locales que hizo el GIP para la reunión de apertura a la intervención?

Insatisfecho Ni satisfecho/ Ni insatisfecho Satisfecho

Indíquenos el motivo por el cual seleccionó esa alternativa:

2.2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los recursos brindados en las PIAS (mobiliarios, equipo, ambientes) para el desarrollo de la intervención?

Insatisfecho Ni satisfecho/ Ni insatisfecho Satisfecho

Indíquenos el motivo por el cual seleccionó esa alternativa:

2.3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la difusión de la intervención en los canales de comunicación de su Entidad?

Insatisfecho Ni satisfecho/ Ni insatisfecho Satisfecho

Indíquenos el motivo por el cual seleccionó esa alternativa:



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social



Título: Instructivo para aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios y funcionarios de las Entidades que participan en las campañas de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS

Fecha de aprobación: / /

Página 14 de 16

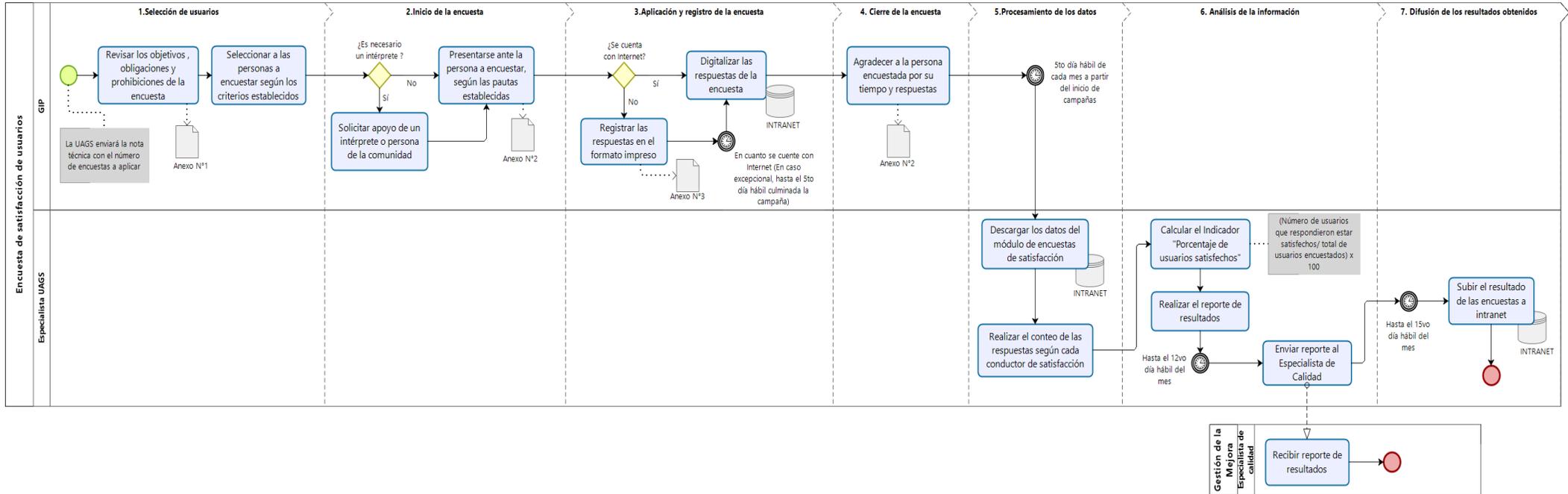
III. VALORACIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES

3.1. ¿Qué es lo que más valora de la gestión de los GIP antes y/o durante la ejecución de las intervenciones?

3.2. ¿En qué aspectos considera que debería mejorar la gestión de las PIAS para una adecuada ejecución de la intervención?



Anexo N° 05: Flujograma sobre la implementación de las encuestas de satisfacción de usuarios





Anexo N° 06: Flujoograma sobre la implementación de las encuestas de satisfacción de funcionarios

